

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ОД.7 СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

Направление подготовки:

43.04.03 Гостиничное дело (Направленность (профиль): Гостиничная деятельность)

Трудоемкость: 3 за

Промежуточная аттестация: зачет

Автор: Н.Н. Помуран, канд. психол. наук

И.А. Шмидт, ассистент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Современные технологии организации обслуживания гостей» является формирование компетенций, позволяющих использовать современные технологии обслуживания в организации и координации деятельности по обслуживанию гостей.

Задачи дисциплины:

- познакомить с основными понятиями и тенденциями развития современных технологий обслуживания потребителей гостиничных услуг;
- сформировать представление о специфике и закономерностях развития технологий обслуживания потребителей гостиничных услуг;
- научить планировать и оценивать результаты деятельности гостиниц с учётом современных технологий организации обслуживания;
- научить внедрять и оценивать современные технологии обслуживания гостей;
- научить повышать качество услуг с помощью современных технологий обслуживания.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК-1 способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

ПК – 4 готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей

ПК-14 способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности

ПК-15 готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Современные технологии организации обслуживания гостей» включена в вариативную часть профессионального цикла дисциплин учебного плана подготовки магистра по направлению 101100.68 *Гостиничное дело*. Основное содержание дисциплины «Современные технологии организации обслуживания гостей» обеспечивает преемственность и связь с дисциплинами профессионального и общенаучного цикла: «Информационное обеспечение и компьютерные технологии в научной и образовательной деятельности», «Техники и технологии в гостиничном бизнесе», «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Проектирование гостиничной деятельности».

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение в дисциплину «Современные технологии обслуживания гостей»

Технологический процесс в сервисе. Сущность и структура технологического процесса. Содержание технологического процесса в сервисе. Типология сервисных технологий.

Типология элементов обслуживания. Основные функции обслуживания гостей. Принципы обслуживания в гостиничной индустрии.

Современные технологии при регистрации и размещения гостей. Документация необходимая для учета использования номерного фонда. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Современные виды расчетов.

Механизм формирования эффективных стратегических решений по управлению рекреационно-туристским комплексом региона.

Тема 2. Основные направления развития технологий обслуживания

Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны, социальная значимость индустрии гостеприимства.

Глобализация и концентрация гостиничного бизнеса. Персонафикация обслуживания. Внедрение новых средств коммуникации и информационных технологий. Демократизация индустрии гостеприимства. Усиление специализации гостиничного бизнеса.

Тема 3. Мировой опыт развития технологий обслуживания в сфере сервиса

Характерные особенности современного этапа развития гостиничного рынка. Интеграционные процессы в индустрии гостеприимства.

Модели гостеприимства. Европейская модель обслуживания гостей: современные технологии. Азиатская модель обслуживания гостей: современные технологии.

Тенденций развития мировой индустрии гостеприимства.

Тема 4. Методы оценки эффективности внедрения современных технологий обслуживания

Основные показатели эффективности деятельности предприятий гостиничного хозяйства. Пропускная способность гостиницы.

Особенности ценообразования услуг размещения. Структура доходов и расходов гостиниц. Особенности и концепция управления доходами.

Показатели эффективности деятельности организаций гостиничного комплекса. Измерение эффективности деятельности средств размещения.